

Le monde de l'hébergement et de la restauration The world of lodging and restaurants

Maurice Compagnat

Volume 10, numéro 2, novembre 1985

Santé mentale et travail

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/030297ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/030297ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Revue Santé mentale au Québec

ISSN

0383-6320 (imprimé)

1708-3923 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Compagnat, M. (1985). Le monde de l'hébergement et de la restauration. *Santé mentale au Québec*, 10(2), 114–120. <https://doi.org/10.7202/030297ar>

Résumé de l'article

Plusieurs d'entre nous côtoyons chaque jour des travailleurs et travailleuses du secteur de l'hébergement et de la restauration. Mais que savons-nous de leurs conditions de travail, et comment nous comportons-nous vis-à-vis une serveuse? Une étude exploratoire empirique nous a permis de mieux comprendre une partie de la réalité quotidienne de ces milliers de travailleurs et travailleuses et de découvrir que le climat de travail exerce une influence plus grande que l'environnement physique.

Le monde de l'hébergement et de la restauration

Maurice Compagnat*

Plusieurs d'entre nous côtoyons chaque jour des travailleurs et travailleuses du secteur de l'hébergement et de la restauration. Mais que savons-nous de leurs conditions de travail, et comment nous comportons-nous vis-à-vis une serveuse? Une étude exploratoire empirique nous a permis de mieux comprendre une partie de la réalité quotidienne de ces milliers de travailleurs et travailleuses et de découvrir que le climat de travail exerce une influence plus grande que l'environnement physique.

Depuis 1976, une équipe du C.L.S.C. SOC de Sherbrooke (médecin, infirmière, organisateur communautaire) intervient en santé du travail. Comme Sherbrooke est une ville de services, l'équipe s'est très tôt préoccupée des conditions de travail du secteur tertiaire: téléphonistes, employés de commerce, chauffeurs d'autobus... Plus particulièrement, le milieu de la restauration et de l'hébergement a retenu l'attention, et une problématique des risques à la santé et à la sécurité s'est alors développée. Par la suite, sur la base de cette expertise, nous avons pu recevoir une aide financière de la Direction des programmes de santé du ministère des Affaires sociales, après recommandation de la Direction de la santé du travail du même ministère, afin d'initier une recherche exploratoire sur ce secteur d'activités¹. Cette étude est l'objet de cet article!

INTRODUCTION

Certains articles de revues ont décrit l'univers pour le moins étriqué, sinon insalubre, dans lequel fourmille le petit monde des serveuses, barmans, plongeurs ou femmes de chambre. Des images surgissent dans notre esprit: intrigues, déchéance, alcoolisme, petits hôtels miteux, travail à la chaîne dans un «fast food» voisine avec celui exercé dans le luxe relatif des grands hôtels. Est-ce une pure fantaisie de notre imagination?

Plusieurs se rappellent la «Françoise Durocher, waitress» du dramaturge Michel Tremblay, celle qui répétait sur un ton de litanies les commandes de frites, de hot dogs, ou cette autre serveuse qui marchait très raide, évitant de se pencher à cause de la longueur de son uniforme – d'ailleurs acheté à ses frais. Hormis ces clichés et malgré l'importance économique du secteur des services de la restauration et de l'hébergement (premier rang des industries de services et une des trois premières industries au Québec), nous connaissons peu l'univers de ces milliers de travailleurs et travailleuses. Il nous a paru important d'éclaircir, du moins en partie, cette situation en réalisant une étude empirique des conditions de travail des employés et employées de ce secteur, étude qui souligne, à égale importance, les risques pour leur santé physique (postures, agents nettoyants, manipulation d'aliments, etc.) et leur santé mentale (stress, alcoolisme, etc.).

LA DÉMARCHE

Pour débiter, nous avons conçu un questionnaire de 80 questions, réparti en plusieurs sections. Cette étape s'est déroulée en étroite collaboration avec l'Association pour la défense des employés et employées à pourboires de l'Estrie (A.D.E.P.E.) et des ressources du milieu. Ils nous ont permis de choisir les questions et de les adapter au langage du milieu.

Par la suite, nous avons eu des contacts directs sur les lieux de travail, avec ou sans entente préa-

* L'auteur est conseiller en santé du travail au C.L.S.C. SOC de Sherbrooke.

lable avec les propriétaires ou les gérants. Nous laissons nos questionnaires aux employés et employées avec une lettre explicative et une enveloppe affranchie. Entre les heures de pointe, nous faisons des entrevues sur place et remplissons nous-mêmes les questionnaires. Nous sommes souvent allés à domicile afin de recueillir davantage d'informations sur le vécu des employés et employées.

Finalement, nous avons récupéré 311 questionnaires, remplis presque tous au complet. Le choix des questions permet une bonne étude descriptive, malgré les limites scientifiques que comportent, par exemple, la subjectivité résultant de la compréhension différente de certaines questions et la difficulté à utiliser un groupe-témoin. Dans l'échantillonnage, nous avons tenu compte de la représentativité des établissements (poids relatif quantitatif), du nombre selon le genre (cafétéria, cantine, taverne, etc.) et de la représentativité du personnel, selon l'importance numérique, par types d'emplois (plongeurs, commis débarrasseurs, serveuses, hôtesses, gérants, etc.).

DE LA DIFFICULTÉ À PÉNÉTRER LE MILIEU

Dès nos premières investigations, nous nous sommes heurtés à énormément de méfiance, d'abord du propriétaire ou du gérant, mais aussi de la part des employés et employées. La peur de perdre son emploi rend muet. Nous devons également nous rendre compte que plus le milieu se révélait hermétique, plus les conditions de travail apparaissaient problématiques. À partir d'une liste des militants de l'A.D.E.P.E., il nous a été possible de récupérer nos premiers questionnaires, et nous avons tenté d'identifier une personne-contact dans chacun des établissements retenus, lors de l'élaboration de l'échantillonnage. Des visites successives dans les grands établissements – souvent syndiqués et beaucoup plus accueillants – nous ont permis, par la suite, de recouvrer environ 40% des questionnaires attendus. Les autres questionnaires, il a fallu les soutirer un à un, à force de ténacité et souvent après des visites et des téléphones répétés. L'impossibilité de l'accréditation sectorielle élimine presque toute velléité de syndicalisation, la plupart des établissements étant de petite taille. Le Centre de re-

cherche et de statistiques sur le marché du travail révèle un taux de syndicalisation de 5,2% chez les femmes et de 9,5% chez les hommes – taux légèrement inférieurs à ceux observés dans notre échantillon.

QUELQUES RÉSERVES

Sherbrooke n'est pas Montréal, mais Montréal n'est pas Québec. De ces différences vient la difficulté de considérer ces résultats comme représentatifs du milieu de l'hébergement et de la restauration, à travers la province. La sur-représentativité de restaurants appartenant à des individus d'origines ethniques diverses, à Montréal, apporterait probablement des différences significatives dans les résultats. Les relations humaines se vivent très différemment dans un milieu plus petit et dans une ville de moindre échelle. Ajoutons ces dernières réserves: le nombre légèrement supérieur dans l'échantillonnage réel des barmans et serveuses, ainsi que la sur-représentativité des employés et employées des grands établissements, où les conditions de travail se révèlent nettement meilleures, rendent difficiles les projections. Les résultats se doivent d'être jugés optimistes, à l'égard de la réalité. Voyons ces résultats.

FEMME, JEUNE, SCOLARISÉE

Les trois quarts (75%) des répondants et répondantes ont moins de 35 ans et 82% ont moins de 40 ans. La proportion de femmes (66%) de cette population dépasse de 12% les estimations faites par le Conseil du statut de la femme, pour ce secteur d'activité économique.

Nous relevons également des taux de répondants et répondantes (71%) déclarant n'avoir aucun enfant à charge, et près de 50% vivant seuls ou seules, ou encore avec d'autres personnes qu'un conjoint ou conjointe.

Quant à l'ancienneté dans le secteur de l'hébergement et de la restauration et non seulement dans l'établissement actuel, nous observons une population instable et sans expérience, 30% ayant moins de 2 ans d'ancienneté et 85% moins de 10 ans. Peu de personnes ont reçu une formation spécialisée relative à l'emploi (24%). Par contre, nous observons un taux de scolarité très élevé, en regard des exi-

gences du métier. Plus du quart (25 %) des répondants et répondantes ont plus de 13 ans de scolarité, ce qui tend à confirmer certaines affirmations recueillies, lors des entrevues, du type suivant: «Je travaille en attendant mieux.»

LE CONTEXTE DE TRAVAIL: ÊTRE SERVEUSE

Les commentaires qui suivent permettent d'illustrer avec vivacité le travail des serveuses:

- «être serveuse, c'est travailler les fins de semaines; c'est travailler (pour plusieurs) de soir jusqu'à 3 ou 4 heures le matin.
 - être serveuse, c'est voir ses «possibilités financières» varier d'une saison à l'autre: l'été, plus d'heures, moins de clients; l'hiver, l'affluence au restaurant dépendant du froid, des tempêtes de neige, du verglas, donc moins de revenus.
 - être serveuse, c'est subir les familiarités et les vulgarités de certains clients qui considèrent qu'une «waitress» c'est aussi un moyen de finir la soirée «beau, bon, pas cher»!
 - être serveuse, c'est aussi subir les «jokes plates» du style: «Avez-vous des «cuisses de waitresses», «des poitrines de waitresses»? «T'as l'air ben smat, es-tu pareille au lit?» «T'as l'air d'avoir des bonnes petites pommes?».
 - être serveuse, c'est aussi quelquefois subir la hargne de l'épouse, furieuse de voir son mari démontrer quelque gentillesse. C'est aussi quelquefois voir (oui, nous disons bien voir) l'épouse escamoter (pour ne pas dire voler) le pourboire que vient de laisser son mari.
 - être serveuse, c'est se faire appeler «tss tss» ou encore «aïe tss».
 - être serveuse, c'est arriver à la table avec un cabaret archi plein dans la main gauche et deux assiettes dans la main droite et se faire dire candidement: «Madame, vous avez oublié mon café!».
- (Extrait du mémoire de l'A.D.E.P.E.).

LE MODE DE PAIEMENT

Le mode de rémunération est associé au type d'emploi, les emplois de service direct à la clientèle (service aux tables et au bar) sont payés à l'heure ou au pourboire, allégeant d'autant la masse sa-

lariale des employeurs. Les autres types d'employés sont rémunérés à l'heure (cuisine, entretien, commis débarrasseurs, plongeurs, hôtesse, etc.). Lise-Marie Gladu affirme que ce sont les serveuses qui paient le commis débarrasseur et souvent les hôtesse. Il apparaît extrêmement difficile d'évaluer l'importance du pourboire dans la rémunération de base — le salaire minimum s'élève à 3,28\$ par heure. Selon Gilles Fisette, 90 % de la clientèle ne respecte pas la norme de 15 % de l'addition; c'est plutôt une coutume qu'une règle. Il n'est pas rare de trouver un maigre 0,25\$ ou 0,50\$ à une table, où la serveuse s'est déplacée six ou sept fois. Et que dire des autobus bondés de personnes qui arrivent à l'improviste et qui quittent en laissant un pourboire de groupe insignifiant. Le principe du pourboire est particulièrement injuste et décrié par les serveuses elles-mêmes. D'abord, le service de boissons rapporte souvent un pourboire important à chaque déplacement, tandis que le repas exige souvent plusieurs va-et-vient et ne rapporte que l'équivalent du service d'un scotch. Selon Jean-Pierre Gauthier, le pourcentage est fonction du prix total du repas et varie considérablement, selon le type d'établissement (de 6 % à la «binnerie» du coin, 10 à 12 % au restaurant «granola» du quartier, 12 à 15 % au restaurant français décoré de cartes postales de Paris). Le statut du personnel, l'importance du salaire et du pourboire sont liés à des facteurs assez volatiles: le sourire de la serveuse, sa beauté, sa jeunesse, son uniforme plus ou moins moulant, la qualité de la cuisine, la décoration et l'ambiance de l'endroit, la fréquentation de touristes ou de congressistes, les saisons. La multiplication des restaurants de type «fast food», en plus d'exiger un rythme infernal dans la rapidité d'exécution, élimine pratiquement l'usage du pourboire. L'arbitraire semble être la seule règle.

Après la parution de notre étude, lors d'assemblées de cuisine (convoquées pour discuter des résultats de celle-ci), nous avons remarqué l'existence de classes sociales très hermétiques, qui permettent difficilement aux employés et employées de se regrouper ou de se solidariser. Les cuisiniers s'installaient systématiquement ensemble ou venaient par petits groupes, les serveuses faisaient de même, ainsi que les préposés et préposées à l'entretien, etc. Un cuisinier d'un grand hôtel bénéfi-

cie d'un plus grand prestige qu'un cuisinier du restaurant du coin, ce qui accentue les divisions, malgré les conditions de travail similaires. Un autre aspect, maintes fois mentionné par les serveuses lors des entretiens, concerne la difficulté de se faire un métier stable: «Plus tu prends de l'expérience et de l'ancienneté, moins t'es payée. Tu vieillis, t'es moins belle, moins vite, tu te retrouves dans les restaurants du coin.»

En effet, il semble que les restaurants plus chics, donc plus chers et permettant des pourboires davantage alléchants, préfèrent embaucher des serveuses plus jeunes. Celles qui vieillissent, souvent plus expérimentées, doivent se rabattre sur des établissements moins sélects.

QUESTION D'HORAIRES

«C'est un métier où les pressions exercées sont très fortes. Les clients sont souvent pressés – surtout à l'heure du dîner, car ils ont relativement peu de temps pour manger. Mais tout le monde doit être bien servi, avec courtoisie, gentillesse et ce, dans un temps limité. Et surtout, la serveuse ne doit jamais avoir l'air de courir ou d'être pressée.»

Deux cents (200) répondants et répondantes affirment devoir faire du temps supplémentaire, soit 65%. De ce nombre, 57% disent être payé(e)s à taux simple, 20% sont rémunéré(e)s à temps et demi, et 14% ne sont pas payé(e)s du tout (pourboires seulement). Les horaires variables sont monnaie courante pour 32%, et 43% tirent partie d'un mélange d'horaires variables et d'heures brisées.

On mange souvent froid, habituellement entre les services et 41% disent ne pas manger du tout au travail. Près de 20% affirment ne prendre qu'un seul repas par jour, et 47% deux repas. Nous avons observé, presque partout, un manque flagrant aux normes minimales de travail.

MULTIPLICITÉ DE TÂCHES

«En entrant le matin, je place les tables, vérifie la quantité de sucre et de sel, nettoie ma section, prépare du café. Je débarrasse les tables aux heures d'affluence, aide le cuisinier, effectue les additions, je n'oublie pas de les remettre à la bonne personne et je dois me rappeler les commandes et la cuisson du steak de monsieur. Je souris constam-

ment, vérifie mon tablier, prends garde de ne pas renverser le cabaret. J'accueille les clients et leur dis «au revoir», remplace les tables, retourne la soupe trop froide...» (extrait d'entretien avec une serveuse).

Cent quatre-vingt-trois (183) répondants et répondantes effectuent d'autres tâches que celles habituellement attribuées à leurs fonctions – c'est-à-dire qu'ils (elles) doivent accomplir des besognes autres que celles pour lesquelles ils (elles) ont été engagé(e)s. Dans l'ordre, les premiers et premières sollicité(e)s sont: les cuisiniers, les serveuses aux tables et aux comptoirs, et celles au bar.

INSTABILITÉ

Selon Lise-Marie Gladu, une serveuse change, en moyenne, de restaurant à tous les six mois. Pour tout ou pour rien, elle se fait foutre à la porte: parce qu'elle est enceinte, pas suffisamment rapide à la caisse ou parce qu'elle a souvent les traits tirés. Cette constante insécurité est mentionnée presque à chaque entrevue. Peu de temps avant notre cueillette des données, 59 répondants et répondantes (19%) ont vécu un congédiement ou une mise à pied. Plusieurs quittent leur emploi d'eux (elles)-mêmes; 44% l'ont fait lors des deux dernières années précédant l'étude. Dans l'ordre, les principales raisons évoquées ont trait à: l'insuffisance des revenus, l'horaire non convenable, une trop grande charge de travail.

L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE DE TRAVAIL

Telle est la trame sonore typique d'une cuisine de restaurant: bruits de voix, cris des commandes, bruits de vaisselle, des appareils électriques, des ventilateurs. Comme principales nuisances, les employés et employées «sur le plancher» soulignent les va-et-vient constants, l'éclairage insuffisant – chandelles obligent – les écarts de température et surtout la position prolongée debout provoquant l'apparition de varices, les planchers humides et glissants, le poids des cabarets, l'omniprésente fumée des cigarettes. Ce sont essentiellement les aspects les plus incommodes relevés par plusieurs répondants et répondantes. Les préposés et préposées à l'entretien soulèvent plutôt l'isolement, la

chaleur des locaux, la charge physique de travail comme principales inconvénients.

SOLlicitATIONS SEXUELLES ET HARCELEMENT SEXUEL

Nous nous sommes basés sur la définition du harcèlement sexuel fournie par la Commission des droits et libertés de la personne du Québec pour établir une liste de comportements de nature sexuelle, comportements susceptibles de constituer du harcèlement.

Selon la Commission des droits et libertés de la personne du Québec et la Commission canadienne des droits de la personne, il y a harcèlement sexuel quand une avance sexuelle porte atteinte au bien-être d'une personne, ou constitue un risque pour son emploi. Toujours selon la Commission, il y a harcèlement quand des commentaires à connotation sexuelle sont faits à répétition et ne sont pas désirés. Il peut s'agir de contacts et de regards qu'une femme considère comme offensants et qui l'incommodent dans son travail.

Nous avons tenté de cerner la réalité du harcèlement sexuel, dans ce secteur, bien qu'il soit difficile d'interpréter les résultats, tant il y a subjectivité possible dans l'interprétation de certaines questions, d'une part, ou de non-réponse, d'autre part. Quoi qu'il en soit, et ce n'est pas subjectif, le harcèlement sexuel, dans ses multiples manifes-

tations, qui va des simples blagues aux menaces, semble faire partie du métier, au point où 56 % des répondantes se disent indifférentes à cet état de fait et 25 % sont agacées, sans plus. Ce taux d'indifférence laisse supposer un seuil de tolérance particulièrement élevé, ou semble démontrer que le harcèlement sexuel fait partie des mœurs du milieu... 26 % des personnes interrogées n'ont pas répondu à la question demandant leurs réactions face au harcèlement.

Nous avons tenté de cerner le harcèlement sexuel par une série de comportements. Le tableau 1 les regroupe.

Quant à la provenance de ces avances, les clients en sont responsables dans une proportion de 81 %, les autres employés (36 %) et les propriétaires ou gérants (10 %). Les avances sexuelles proviennent des hommes dans 74 % des cas, et des femmes dans 24 %. Les serveuses présentent le plus haut taux de sollicitations sexuelles non désirées, autant de la part de la clientèle que des autres employés.

LA PERCEPTION DU TRAVAIL

Il nous a paru intéressant de connaître la perception des employés et employées à savoir les raisons qui ont motivé leur engagement, selon eux (elles). Le tableau 2 présente, en ordre, ces raisons présumées.

TABLEAU 1

Répartition des comportements sexuels

| TYPES DE COMPORTEMENT À CARACTÈRE SEXUEL | JAMAIS | PARFOIS SOUVENT | TOTAL |
|---|--------|--------------------|-------|
| Blagues-taquineries, remarques sexuelles | 78 | 229 | 307 |
| Invitation à «sortir ensemble» | 143 | 163 | 306 |
| Regards insistants, se faire déshabiller des yeux | 161 | 142 | 303 |
| Attouchements, frôlements, se faire pincer | 205 | 100 | 305 |
| Caresser ou embrasser contre son gré | 278 | 26 | 304 |
| Se faire tasser dans un coin isolé, contre son gré | 285 | 20 | 305 |
| Se faire bousculer, agresser physiquement | 282 | 24 | 306 |
| Menaces de nuire au travail, après un refus à des avances | 300 | 6 | 306 |
| Menaces de congédiement, devant un refus à des avances | 303 | 3 | 306 |

Les répondants et répondantes considèrent l'apparence physique comme un critère plus important que l'expérience. Quant à ceux ou celles qui estiment la personnalité comme un de leurs atouts majeurs lors de l'embauche, ils (elles) supportent les avances sexuelles non désirées plus difficilement.

TABLEAU 2

Selon les répondants et répondantes

| MOTIFS | ASSEZ ET TRÈS IMPORTANT (%) |
|---------------------|-----------------------------|
| Propreté corporelle | 73,6% |
| Personnalité | 73 % |
| Tenue vestimentaire | 64,6% |
| Expérience | 63 % |
| Langage | 60 % |
| Qualifications | 60 % |
| Sexe | 43,1% |
| Âge | 29,5% |
| Beauté | 19 % |
| État civil | 16,4% |
| Attrait sexuel | 10,9% |

Les répondants et répondantes remarquent un bon esprit d'équipe (87,5%) et considèrent les clients comme polis (76,5%). Près de 100% avouent leur satisfaction vis-à-vis les relations avec la clientèle et la grande majorité se disent heureux ou heureuses de leur travail (91,2%). Lors d'entrevues, le besoin de contacts avec le public est souvent souligné comme particulièrement stimulant, chez les serveuses, mais aussi, dans une certaine mesure, chez les autres employés(ées): caissiers(ères), cuisiniers(ères), commis débarrasseurs, etc.).

QUELQUES INDICATEURS DE STRESS

Quant aux indicateurs physiologiques de stress, nous avons noté, selon les questions, une présence élevée de maux de tête qui peuvent cependant être causés par plus d'un facteur (air vicié, heures irrégulières de repas, mais aussi stress et tension). Également, 30% des répondants ou répondantes pré-

sentent des problèmes de digestion lente ou, dans une moindre mesure, souffrent de brûlures d'estomac et de pertes d'appétit. Ces malaises peuvent aussi s'expliquer par d'autres facteurs. Bref, il est difficile de pointer l'organisation du travail ou l'aménagement physique comme premier responsable.

Par contre, les indicateurs psychologiques et comportementaux nous permettent de cerner des facteurs de stress. D'abord le fait, chez la grande majorité des répondants et répondantes (près de 82%), de trouver leur travail monotone et de craindre, pour plus de 52%, de perdre leur emploi. Nous avons relevé aussi des taux d'anxiété chez 64%, d'irritabilité chez 68%, et le goût de ne pas aller travailler se présente (66%) parfois ou souvent, chez les répondants et répondantes.

Aux inconvénients du harcèlement sexuel s'ajoutent certaines habitudes du milieu, telles que de devoir payer les additions manquantes dans près du tiers des établissements, devoir partager les pourboires dans près de 20% des cas, se sentir pressé(e), devoir être poli(e) et bien mis(e), faire du temps supplémentaire – dans plusieurs cas – sans être payé(e) et manger sur le coin de la table, entre les services.

L'ALCOOLISME

Un volet du questionnaire touchait les habitudes de vie. Contrairement aux préjugés véhiculés, notre clientèle n'est pas une grande consommatrice d'alcool, malgré l'occasion facile et souvent le coût réduit pour le personnel. Il est difficile d'évaluer la validité des réponses sur un sujet aussi délicat. Par contre, le milieu semble particulièrement tolérant, aussi les probabilités de franchise nous apparaissent optimales. La consommation d'alcool se situe chez ces personnes, sensiblement dans la moyenne: 25% ne consomment pas de bière; 36% ne consomment pas de boisson forte; 33% ne consomment pas de vin.

Plus de 68% disent ne jamais boire d'alcool sur les lieux de travail. Quant à la fréquence des consommations (bière, vin, ou boissons fortes), la grande majorité en prend une à trois fois – sinon moins – par semaine. Les taux de non-réponse oscillaient entre 10 et 17%.

CONCLUSION

Après la lecture des résultats de l'étude, nous constatons qu'il y a beaucoup de questions qui nous viennent encore à l'esprit. Pour cette raison, nous aimerions retourner en entrevue, afin d'approfondir davantage certains aspects identifiés comme spécifiques au milieu de l'hébergement et de la restauration. Nous pensons, en particulier, aux accros majeurs face aux normes minimales de travail: modes de paiement, temps de repas et de repos, horaires de travail, etc. Face aux relations avec la clientèle, nous remarquons la présence de quelques paradoxes dans les réponses. Des taux de satisfaction très élevés voisinent avec des pourcentages importants d'insatisfaction, face à la sollicitation, ou dans certains cas, au harcèlement sexuel, provenant de cette même clientèle.

Le milieu de l'hébergement et de la restauration présente des caractéristiques très particulières par rapport aux autres lieux de travail où le «climat» humain de travail a beaucoup plus d'importance que l'ambiance du travail (au sens environnemental du terme). Bien cerner ce climat de travail exige du temps et suppose une relation de confiance longue à établir avec les travailleurs et travailleuses.

Nous nous interrogeons surtout sur nos attitudes de consommateurs et l'ambiguïté des relations clients-employé(e)s, ambiguïté que le jeu des pourboires amplifie, et ambiguïté à l'origine de particularités qu'il est souhaitable de remettre en question: vêtements inappropriés pour le travail, dans plusieurs cas, c'est-à-dire vêtements trop ajustés, souliers à talons trop élevés, etc.

Pour résumer, les aspects les plus problématiques concernent l'organisation du travail, soient les horaires éprouvants, la multiplicité des tâches, l'instabilité et les modes de paiement. Une étude plus approfondie des aspects de ce que nous avons appelé les relations sociales de travail devrait enfin être faite.

NOTE

1. Comme notre champ de pratique touche davantage les problèmes de santé physique, nous n'avons pas étudié de façon approfondie les aspects de la santé mentale. Toutefois, nous avons quand même touché les aspects de charge mentale de travail, d'agresseurs psychosociaux, etc.

RÉFÉRENCES

- ASSOCIATION DES EMPLOYÉS À POURBOIRES DE L'ESTRIE, 1981, *Profil du travailleur de la restauration*, Mémoire présenté à M. le Ministre Raynald Fréchette, juin, 4.
- BOURRET, J.H., L'HEUREUX, D., 1982, *Alcoolisme et toxicomanie en milieu de travail*, document de travail du ministère des Affaires sociales, Québec, janvier.
- COMPAGNAT, M., et al., 1984, *Étude des conditions de travail des employés-ées de la restauration et de l'hébergement*, C.L.S.C., SOC de Sherbrooke, juin.
- COMPAGNAT, M., ROLFE, S., MUNGER, A., 1983, *Monographie sur la santé des femmes enceintes, du fœtus et de l'enfant allaité dans le secteur de la restauration et de l'hébergement*, C.L.S.C., SOC de Sherbrooke, août.
- ELLIS, R.C., 1973, *Hôtels et restaurants*, Bureau International du Travail, Genève, 1, 808.
- ÉTATS GÉNÉRAUX II DES TRAVAILLEUSES SALARIÉES QUÉBÉCOISES, 1980, *Les conditions de travail des femmes*, Danseuses et Serveuses, 23.
- FISETTE, G., 1981, Les serveurs et les serveuses ne roulent pas en Cadillac, *La Tribune*, 6 janvier.
- GAGNÉ, F. et al., 1978, *Servir à table: un travail tout à fait pour une femme*, Travail d'étudiants pour l'Université du Québec à Montréal, dans le cadre du cours ECO 3 000.
- GAUTHIER, J.P., 1982, Le sourire disparaît avec la diminution du pourboire, *La Tribune*, 20 février.
- GLADU, L.-M., 1979, La vie de waitress, *Dossiers Vie Ouvrière*, 94, 235.
- JARRY, M.-H., 1980, Waitress et barmaids à votre service, *Femmes du Québec*, janvier-février, 24.
- MESSIER, S., 1981, *Chiffres en main, statistiques sur les québécoises*, Conseil du Statut de la Femme.
- MINISTÈRE DE LA MAIN-D'OEUVRE ET DE L'IMMIGRATION, 1971, *Enquête sur l'industrie des services et de la restauration au Canada*.
- MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE LA MAIN-D'OEUVRE, 1976, *Effectifs syndicaux, main-d'oeuvre et taux de syndicalisation selon le secteur d'activités économiques et le sexe*, Centre de Recherche et de Statistiques sur le marché du travail.
- NIOSH, 1976, *Health and Safety Guide for Eating and Drinking Places*, U.S. Dept. of Health, Ohio, May.
- PARENT, R., 1984, La notion du harcèlement sexuel se précise peu à peu, *Le Devoir*, 13 août.
- WHITE, S., 1978, Enfin regroupées, les travailleuses du bas de l'échelle luttent pour survivre, *Travail Québec*, 14, 1, 20.

SUMMARY

Many of us mingle every day with workers involved in the area of housing and restaurant industry. But what do we know of their working conditions and how do we interact with a waitress? An empirical exploratory study allows us to understand better a part of the daily reality of those thousands of workers and to discover that the atmosphere at work has a greater influence than the physical environment.